

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

З В І Т

Назва практики	Практична підготовка : виробнича (переддипломна) практика
Циклова комісія	Харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Прізвище, ім'я, по батькові здобувача	Демчишина Яна Миколаївна
Курс, академічна група	4 курс, група ГРБ-21

Календарний графік проходження виробничої (переддипломної) практики

№ з/п	Назва робіт	Тижні проходження практики		Відмітки про виконання
		1	2	
1	Оформлення на практику, знайомство з індивідуальним завданням.	+		Виконано
2	Збір теоретичного матеріалу згідно індивідуального завдання.	+		Виконано
3	Робота над теоретичним обґрунтуванням обраної теми дослідження.	+		Виконано
4	Підготовка вступу та 1 розділу наукового дослідження		+	Виконано
5	Написання та оформлення звіту		+	Виконано

Керівник практики:



Юлія БЕРЕЖНА

(ім'я, прізвище)

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена необхідністю розширення як основних, так і додаткових послуг закладів готельного господарства у розвинених містах України та популяризації святкових банкетних послуг, які б не тільки задовольняли попит споживачів у якісному обслуговуванні, але й пропонували необхідні у сучасних умовах життя послуги щодо відпочинку на свята.

Сфера гостинності охоплює сукупність галузей, які забезпечують комфортне перебування та якісне обслуговування споживачів за межами їхнього постійного місця проживання. До цієї сфери відносять готельну, ресторанну справу, а також індустрію розваг. Сучасні виклики розвитку України як незалежної держави, її інтеграція до європейського простору, активізація міжнародного співробітництва й зростання обсягів в'їзного та внутрішнього туризму обумовлюють необхідність глибокого оновлення вітчизняної індустрії гостинності. Це передбачає модернізацію готельно-ресторанного бізнесу та адаптацію його до міжнародних стандартів, що вимагає перегляду національної моделі надання послуг та її гармонізації з провідними світовими практиками.

Для досягнення поставленої мети в дослідженні застосовувалися як загальнонаукові методи (зокрема аналіз, синтез, моделювання), так і спеціалізовані наукові підходи, серед яких математичний, статистичний, картографічний та географічний методи. У процесі підготовки матеріалу було опрацьовано широкий спектр джерел: наукові монографії, навчальні посібники, публікації в фахових журналах, матеріали конференцій, звіти міжнародних установ, а також інформаційні ресурси з мережі Інтернет.

1.1 Сутність, поняття і структура організації харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелях

Організація харчування іноземних туристів здебільшого здійснюється в ресторанах і барах класів «люкс», «вищий» та «перший», які можуть бути як частиною готельного комплексу, так і окремими закладами. Туристичні компанії заздалегідь узгоджують графіки харчування туристичних груп, враховуючи клас обслуговування та національність гостей, подаючи конкретні замовлення щонайменше за добу до обслуговування.

Особливістю харчування іноземців є необхідність врахування національних гастрономічних традицій. Туристів зазвичай цікавить автентична кухня країни перебування, однак справжньою ознакою гостинності є також можливість скуштувати знайомі страви, які асоціюються з домом. Це створює у туристів позитивні емоції та добру пам'ять про поїздку. Водночас, невдало приготовлена національна страва може викликати розчарування або навіть образу, тому приготуванням мають займатися професіонали, що добре знайомі з кухнею відповідного народу.

При формуванні меню для іноземних гостей важливо враховувати культурні, релігійні та географічні особливості країни походження туристів. У різних народів є свої кулінарні уподобання, специфіка вибору продуктів, способи приготування, використання спецій і соусів, а також певні табу на їжу. Наприклад, деякі нації уникають баранини або не вживають молока, інші не визнають бульйонів чи не споживають чорного хліба. Також існують відмінності у виборі напоїв: каву чи чай, мінеральну воду або звичайну, – усе це варто враховувати, аби задовольнити смакові звички туристів і надати сервіс на високому рівні.

Під час організації харчування іноземних туристів важливо враховувати не лише національні гастрономічні вподобання, а й режим споживання їжі, характерний для представників різних країн. Особливу увагу слід звертати на час приймання їжі та її калорійність залежно від частини доби. Наприклад, англійці, французи та американці другий прийом їжі називають ланчем, який за часом

збігається з традиційним українським обідом. Проте структура ланчу дещо відрізняється: він зазвичай не включає перших страв, але містить закуски, основне блюдо, десерт і напій – чай або каву.

Те, що ми називаємо вечерею, у них частіше асоціюється з обідом у повному розумінні цього слова – із закускою, супом, гарячим, десертом і напоєм. Проявом особливої уваги до англійських туристів може стати організація для них традиційного п'ятигодинного чаю – важливої культурної традиції, яка буде позитивно сприйнята як вияв поваги до звичаїв гостя. Для ефективно організації харчування туристів слід дотримуватись рекомендованого графіка прийому їжі: сніданок зазвичай подається з 8:00 до 10:00, а в період активного туристичного сезону – з 7:00; обід – у проміжку з 12:00 до 15:00; вечеря – між 17:30 та 20:00. При складанні меню важливо враховувати гастрономічні вподобання гостей різних національностей, забезпечуючи різноманітність страв протягом тижня. Меню має включати фірмові позиції, страви за замовленням, а також поєднувати елементи української кухні, популярних європейських та національних кухонь туристів.

На прохання гостей можливе коригування меню – з урахуванням наявної сировини, а також передбачене приготування дієтичних чи вегетаріанських страв. Для дітей віком від 2 до 12 років, які подорожують із родиною чи в складі туристичних груп, передбачається харчування за зниженими тарифами – половина вартості повного раціону відповідного класу обслуговування.

Особлива увага приділяється сніданку, адже саме з нього починається день туриста, і від його якості залежить перше враження про сервіс у готелі. Зазвичай сніданок входить у вартість проживання. Існує багато варіантів сніданків, і вибір залежить від національності гостей та рівня закладу.

У сфері готельно-ресторанного обслуговування сніданок відіграє важливу роль, тому для гостей з різних країн передбачено кілька форматів ранкового харчування, що враховують їхні національні уподобання й гастрономічні звички.

Для британських та європейських туристів популярним є ранковий чай, який подається до номера рано вранці й зазвичай складається з чашки чаю з молоком або вершками та невеликої випічки. Простий сніданок, який

полюбляють французи, італійці чи американці, включає гарячий напій (найчастіше каву) та випічку на зразок круасана.

Складний сніданок доповнюється маслом, джемом або медом і печивом. Ще ситніший варіант – додатковий сніданок, до якого додають свіжий сік, нарізки сиру або м'ясних делікатесів, яйця, йогурти, пластівці або сир.

Розширений сніданок є найбільш поживним: до основних продуктів додаються овочеві та фруктові соки, гарячі страви з яєць, пластівці з молоком та інші елементи. У деяких випадках, за особливих обставин, може пропонуватись сніданок із шампанським – з десертом, алкоголем та вишуканими закусками.

Як альтернатива стандартному сніданку та обіду існує пізній сніданок, який включає більший асортимент страв: від випічки та напоїв до супів і гарячих м'ясних страв. Такий формат зручний для тих, хто прокидається пізніше або має нерегулярний режим харчування.

Під час організації харчування іноземних туристів важливо враховувати культурні особливості споживання їжі, оскільки уявлення про основні прийоми їжі та їхній склад можуть суттєво відрізнятися в різних країнах. Наприклад, звичне для українців поняття «обід» не завжди відповідає іноземному розумінню. У багатьох європейських країнах в обідню пору подається «ланч», який є менш поживним і, як правило, не включає перших страв. У той же час, для зручності іноземних гостей обід і вечерю можна організовувати за українською моделлю — з подачею закусок, перших і других страв, десерту та напоїв.

Європейський обід за часом часто збігається з українською вечерю і передбачає більш легкий склад: суп, основна страва, закуски та десерт, однак без обов'язкового включення першої страви. У західноєвропейській кулінарній традиції гаряча закуска зазвичай подається після супу, тоді як у країнах зі слов'янською кухнею — перед ним. На вечерю зазвичай пропонують холодну закуску, гарячу основну страву, десерт і гарячий напій. Крім того, як під час обіду, так і під час вечері прийнято подавати негазовану або фруктову воду, а також пиво:

Організація харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства передбачає застосування різних форм обслуговування, з

урахуванням як особистих вподобань клієнтів, так і формату їх подорожі — індивідуального чи групового. Найпоширенішими методами є «а-ля карт», коли гість обирає страви зі стандартного меню, «а парт» — за попереднім замовленням на конкретний час, а також «шведський стіл» і буфетне обслуговування, які передбачають елементи самообслуговування.

Особливості національних кухонь, звички й дієтичні вимоги іноземних туристів потребують високого рівня підготовки персоналу: офіціанти, адміністратори й метрдотелі мають володіти іноземними мовами та розуміти гастрономічні вподобання гостей. Успішне обслуговування передбачає також правильну організацію простору, зокрема виділення окремих залів або столів для груп туристів, маркування національними прапорцями, сервування відповідно до національних традицій тощо.

Для туристичних груп передбачене триразове харчування (сніданок, обід, вечеря), яке узгоджується заздалегідь і враховується у вартості путівки. Меню формується відповідно до графіка перебування та подається за чітким розкладом, що дозволяє оптимізувати час у щільному екскурсійному графіку. Передбачене часткове попереднє сервірування, подача охолодженої води, а також чітка координація дій між готелем і рестораном.

Індивідуальні туристи можуть користуватися як стандартним триразовим харчуванням, так і обслуговуванням за запитом — у номері, поза межами готелю, або за системою «шведського столу». Якщо харчування включене в тур, їм видаються розпізнавальні знаки або картки. У разі самостійного розрахунку — це можуть бути готівкові або безготівкові платежі, у тому числі в іноземній валюті чи через карткові системи. Меню надається двома мовами: українською та однією з міжнародних (англійською, німецькою, французькою).

Контроль за обслуговуванням і розрахунками покладається на метрдотеля, який несе відповідальність за правильність рахунків і збереження коштів. Особлива увага приділяється гостям із позначкою «особливе обслуговування» — їх супровід виконується персонально адміністратором або метрдотелем від початку до завершення візиту до ресторану. Такий індивідуалізований підхід сприяє підвищенню задоволеності туристів та позитивному іміджу закладу.

1.2 Види інновацій в індустрії гостинності в організації обслуговування туристів в готелях

Підприємства готельно-ресторанного господарства загалом демонструють високу чутливість до різноманітних інноваційних змін — від радикальних форматів, таких як «фестиваль-ресторація», до так званих ретро-інновацій на кшталт спеціалізованих столів дієтичного харчування. Проте можливість упровадження тієї чи іншої інновації значною мірою залежить від типу закладу, його функціонального призначення, концепції обслуговування і доступності інновацій для споживача. Наприклад, у підприємствах закритого типу, де діє обмежений доступ відвідувачів (як-от у їдальнях, буфетах або кафе при організаціях), не завжди можливо або доцільно реалізувати певні сучасні послуги — такі як кальян-сервіс або послуги за типом «cork-fee», коли гість приносить своє вино, а офіціант обслуговує його за окрему плату. Аналогічно, у таких закладах зазвичай не впроваджується розважальна концепція або формати, що передбачають активне залучення клієнтів до взаємодії з простором чи подієвим контентом. Отже, кожне інноваційне рішення має оцінюватися з огляду на специфіку підприємства, його цільову аудиторію та реальні можливості реалізації.

Сучасний етап розвитку підприємств супроводжується численними стихійними змінами, які, однак, не завжди призводять до позитивних результатів. Як зазначає С. Повчик, справжнє впровадження інновацій можливе лише тоді, коли зміни мають цілеспрямований характер, узгоджені з обраною стратегією розвитку та орієнтовані на досягнення конкретних результатів. Ефективність таких змін забезпечується за умови створення відповідного середовища, яке сприяє оптимальному перебігу трансформаційних процесів. У цьому контексті всі інновації в системі управління підприємством — незалежно від його профілю — мають бути ретельно обґрунтованими, стратегічно виправданими та реалізованими з урахуванням як внутрішніх ресурсів, так і зовнішніх умов.

Як засвідчили результати проведених досліджень, основними бар'єрами на шляху ефективного впровадження інновацій у підприємствах ресторанного

господарства в Україні нині є недостатній рівень кваліфікації персоналу для реалізації нововведень, відсутність належної матеріальної мотивації працівників, обмежені фінансові ресурси підприємств, а також внутрішній опір колективу до змін, що значно уповільнює процес їх впровадження.

Детальне вивчення інновацій у системі управління підприємствами ресторанного господарства виявляє, що в науковій літературі досі не сформовано єдиного, усталеного визначення поняття «інновації в системі управління підприємством». Так, Л. Прокопишин трактує управлінську інновацію як зміну змісту управлінських функцій, технологій і організації управлінського процесу, а також методів роботи управлінського апарату, які сприяють підвищенню ефективності діяльності підприємства в умовах нестабільного зовнішнього середовища завдяки професійній компетенції менеджерів і впровадженню новітніх інформаційних технологій.

У свою чергу, Л. Чернобай і П. Кишеня розглядають інновації в системі управління як сукупність упроваджених або удосконалених організаційно-технічних рішень адміністративного, комерційного та іншого характеру, що змінюють форми реалізації управлінських взаємозв'язків і розвитку управлінських відносин. Ці зміни, за їхнім визначенням, відображаються в законах і принципах менеджменту, у цілях, функціях, структурах, методах і процесах управління.

Таким чином, якщо перший підхід зосереджений переважно на адміністративній сфері, то другий охоплює як адміністративну, так і комерційну діяльність підприємства. Однак обидва визначення вирізняються складністю формулювання. У цьому контексті більш лаконічною і прикладною видається позиція А. Я. Кибанова, який у своїй праці «Управління персоналом організації» подає сутність управлінських інновацій як систему заходів, що спрямовані на підвищення ефективності управління за рахунок упровадження нових методів, технологій і стилів керівництва. Він запропонував розглядати управлінські нововведення як будь-які організаційні рішення, системи, процедури чи управлінські методи, які істотно відрізняються від усталеної практики підприємства і впроваджуються вперше. Враховуючи, що процес управління

підприємством ресторанного господарства охоплює виконання основних функцій – планування, організації, мотивації та контролю – логічно, що інновації можуть стосуватися саме методів реалізації цих функцій, а також способів їх розподілу через відповідні управлінські структури.

Як засвідчили результати досліджень, проведених на підприємствах сфери гостинності України в 2015–2021 роках, необхідність у впровадженні управлінських інновацій та їх розповсюдження проявляються переважно на рівні управлінських методів, що застосовуються керівниками у процесі оперативного управління та стратегічного розвитку. Ці інновації, в основі своїй, обумовлені зміною завдань, які ставить перед собою підприємство у відповідь на трансформації зовнішнього середовища.

Згідно з позицією Д. Соколова та Є. Юркан, загальний механізм впровадження управлінських інновацій складається з трьох взаємопов'язаних елементів: структурного механізму, що відображає внутрішню організацію підприємства; механізму прийняття рішень, який забезпечує внутрішній та зовнішній добір доцільних інновацій; та інформаційного механізму, що підтримує ефективну роботу перших двох складових.

У цьому контексті під «інноваціями в системі управління підприємством ресторанного господарства» доцільно розуміти комплекс упроваджених змін, які трансформують управлінську діяльність на рівні окремих структурних підрозділів або всієї організації та впливають на оновлення системи управління загалом. Такі нововведення мають бути, з одного боку, цілеспрямованими й відповідати конкретним стратегічним чи тактичним цілям підприємства, а з іншого – комплексними, оскільки зміни в одній ланці управління неминуче тягнуть за собою трансформації інших підсистем.

Окремо слід наголосити, що менеджери підприємств РГ повинні чітко усвідомлювати ризиковий та потенційно конфліктний характер впровадження інновацій, адже процес змін завжди супроводжується невизначеністю результатів і потребує високого рівня компетенції в управлінні змінами.

1.3 Стратегії формування інноваційних послуг у готелях категорії 2 зірки

Сьогоднішні глобальні тенденції у розвитку готельно-ресторанного господарства відіграють ключову роль у формуванні економічної стабільності країни, оскільки сприяють наповненню бюджету, стимулюють створення нових робочих місць, активізують розвиток транспортної, комунікаційної та соціальної інфраструктури, а також сприяють зростанню туристичних потоків. Підприємства цієї сфери відіграють важливу роль у комплексному обслуговуванні туристів, забезпечуючи не лише комфортне проживання та якісне харчування, але й створюючи атмосферу гостинності, яка формує позитивне враження про країну загалом.

Заклади готельно-ресторанного господарства, розташовані в туристичних центрах, відіграють важливу роль у перерозподілі фінансових потоків, залучаючи частину витрат туристів із різних регіонів. Це сприяє перетоку купівельних фондів як у межах окремої країни, так і між країнами, що, своєю чергою, стимулює економічний розвиток приймаючих територій.

На сьогоднішній день в Україні процес впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного господарства стикається з низкою викликів. Серед них — обмежені фінансові ресурси, низький рівень інноваційного потенціалу, нестача ресурсів, невисокий попит на нові продукти і послуги, а також дефіцит кваліфікованих кадрів і небажання персоналу приймати зміни. Проте сучасні умови, що характеризуються посиленням конкуренції, вимагають від підприємств постійного оновлення, активного впровадження інновацій і застосування передових рішень.

Це стосується модернізації дизайну інтер'єру й екстер'єру, використання сучасного обладнання, цифрових технологій, професійного підбору кадрів, удосконалення сервісу. Подібні дії не лише сприяють залученню нових клієнтів і формуванню позитивного іміджу, а й підтримують конкурентоспроможність закладів. У результаті аналітичного дослідження були виявлені ключові аспекти організації харчування та обслуговування іноземних туристів у готельно-ресторанних закладах при готелях. Особливий акцент зроблено на важливості

інновацій у сферах обслуговування, управління, персоналу та формування меню. Узагальнено п'ять основних напрямів інноваційної діяльності: продуктовий, технологічний, маркетинговий, організаційний та управлінський. Також розкрито роль і функції закладів готельно-ресторанного господарства в забезпеченні якісного обслуговування іноземних гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова А. О. Оцінка ефективності інвестиційних проектів / А. О. Азарова, Д. М. Бершов // Фінанси України. 2014. № 9. С. 52-53.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
3. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2.-20:2008. [Чинний від 01.04.2009 р.] Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2009.
4. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади : ДБН В.2.2-16-2005. [Чинний від 01.04.2006 р.] Вид. офіц. Київ : Держбуд України, 2005. (Державні будівельні норми України).
5. Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства) : ДБН 2.2-25:2009. [Чинний від 01.09.2010 р.] Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. (Державні будівельні норми України).
6. Будівельні норми і правила. Громадські будинки та споруди : СНІП 2.08.02. [Чинний від 01.01.1990 р.]. Київ : ГП ЦПП, 1999.
7. Казак Н. П. Технологія приготування страв зарубіжної кухні : навч. посібник / Н. П. Казак, Н. В. Горелікова. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
8. Виробничі будівлі: СНіП 2.09.02-85. [Чинний зі змінами від 2005-04-01]. Київ: 2005.
9. Калюжна С. В. Проектування і обладнання підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / С. В. Калюжна, І. О. Юрченко. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 320 с.
10. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. пос. / О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012 р. 338 с.
11. Головне управління статистики у Харківській області [Електронний ресурс] // Статистична інформація Режим доступу : <http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/stat-informatsiya>.
12. Готель «Reikartz» [Електронний ресурс] // Офіц. веб-сайт. Режим доступу : <https://reikartz.com/ru/hotels/kharkov>.

13. Громадські будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20-2008. [Чинний від 23.07.2008 р.]. Київ : Мінрегіонбуд України, 2008. 54 с.

14. Економіка [Електронний ресурс] // Сильні та слабкі сторони Харківської області. Режим доступу : Режим доступу : http://www.sq.com.ua/rus/news/ekonomika/06.03.2015/silnye_i_slabye_storony_harkovskoj_oblasti_swat_analiz.

15. Електробезпека в готелях [Електронний ресурс] // Бібліотека українських підручників. Режим доступу : <http://westudents.com.ua>.

16. Жидецький В. Ц. Основи охорони праці / В. Ц. Жидецький, В. С. Джигирей, О. В. Мельников Львів: Афіша, 2000. 348 с.

17. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.

18. Збірник рецептур страв та кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства : офіц. вид. Вид. 7-ме, допов. і перероб. Київ : А.С.К., 2008. 640 с.

19. Інженерне обладнання будинків і споруд. Зовнішні мережі та споруди. Газопостачання. : ДБН В.2.5-20-2001. [Чинний від 01.08.2001 р.]. Київ : Держбуд України, 2001. 5 с.

20. Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення : ДБН В.2.5.-28-2006. [Чинний від 01.10.2006 р.] Вид. офіц. Київ : Мінбуд України, 2006. 96 с.

21. Інженерне обладнання будинків і споруд. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення : ДБН В.2.5-23-2003. [Чинний від 01.06.2004 р.]. Київ : Держбуд України, 2004. 133 с.

22. Карсекін В. І. Основи проектування підприємств громадського харчування: підр. / Карсекін В. І. Київ : Вища школа, 1986. 208 с.

23. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства : навч. посіб. / Н. М. Кузнецова. Київ : Інститут туризму, 1997. 421с.

24. Мазаракі А. А. Проектування закладів ресторанного господарства: А.А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2008. 307 с.

25. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник /

Мальська М. П., Пандяк І. Г., Занько Ю. С. Київ : Знання, 2011. 366 с.

26. Мельник Т. М. Управління якістю обслуговування в готелях економ-класу / Т. М. Мельник // Індустрія гостинності і туризму: досвід, проблеми, перспективи : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 25–26 березня 2021 р. Львів : ЛДУФК, 2021. С. 152–155.

27. Скляр В. І. Сучасні підходи до організації обслуговування іноземних туристів у готельно-ресторанних комплексах / В. І. Скляр // Індустрія гостинності: теорія, досвід, інновації : збірник наукових праць. Київ : КНТЕУ, 2021. Вип. 13. С. 112–118.

28. Москальова В. М. Охорона праці: Підручник / В. М. Москальова. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 672с.

29. Павлюк І. Я. Проектування підприємств ресторанного господарства : навчальний посібник / І. Я. Павлюк, Н. О. Макарова. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 304 с.

30. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / за ред. Н.О. П'ятницької . Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

31. Основні статистичні дані про діяльність готелів і ресторанів України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.sta.gov.ua>.

32. Охорона праці і техніка безпеки в готелях [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали он-лайн. – Режим доступу : <http://pidruchniki.com>.

33. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету [Електронний ресурс] // Про Харків. Історичний нарис. Режим доступу : <http://www.city.kharkov.ua/uk/o-xarkove/istoriya/istoricheskij-ocherk.html>.

34. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету [Електронний ресурс] // Київський район. Режим доступу : <http://www.city.kharkov.ua/ru/gorodskaya-vlast/ispolnitelnyie-organyi/rajonnyie-administraczii/kievskij-rajon/o-rajone.html>.

35. Підприємства громадського харчування. Норми проектування : СНіП II Л.8-71. [Чинний від 01-01-1990]. Київ : Державний комітет ради міністрів СРСР, 1991. 43 с.

36. Підприємства побутового обслуговування : ДБН В.2.2-11-2002. [Чинний від 01.05.2002 р.] Київ : Держбуд України, 2002. 15 с.
37. Пожежна безпека. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ ISO 2272:2007. [Чинний від 2007-07-01)]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 112 с.
38. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в підприємствах готельного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали онлайн. Режим доступу : <http://pidruchniki.com>.
39. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 01.07.20042004 р.]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 8 с.
40. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. [Чинний від 23.12.2003 р.]. Вид. офіц. Київ : ДП НДІ «Система», 2003. 30 с.